

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«08» 06 2023 г.

№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«08» 06 2023 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### МДК.02.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа-2023

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....	12

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

## 1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» тесно связан с «Предоставление туроператорских услуг», «Соблюдение норм этики делового общения».

## 1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Предоставление турагентских услуг» является междисциплинарным курсом МДК.02.02. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

## 1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК) и стремится к достижению личностных результатов (ЛР):**

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.
ОК 3.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 4.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.
ОК 5.	Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.
ОК 6.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 7.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 8.	Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.
ОК 9.	Устанавливать психологический контакт с окружающими.
ОК 10.	Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.
ОК 11.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 12.	Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
ОК 13.	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.
ОК 14.	Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

### Личностные результаты:

<b>ЛР 3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих,
<b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
<b>ЛР 8</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
<b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
<b>ЛР 14</b> Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
<b>ЛР 15</b> Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК)**:

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;

**уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;

**знать:**

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;

- планирование программ турпоездок;

- основные правила и методику составления программ туров;

- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;

- способы устранения проблем, возникающих во время тура;

- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;

- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;

- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;

- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;

- правила бронирования туруслуг;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

### 2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>146</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Практические занятия</b>	<b>48</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>50</b>

## 2.2. Тематический план и содержание МДК «Предоставление турагентских услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Законодательная база туристической деятельности</b>	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора</b>	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта</b>	Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной рекламы	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 4. Технологические особенности формирования туристского продукта</b>	Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество.	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 5. Услуги туристского профиля в составе турпродукта</b>	Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий представляющие услуги размещения. Понятие развлекательного туризма и его характеристики.	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 6. Права и обязанности турагента</b>	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 7. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта</b>	Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста. Каталог туроператора.	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 8. Условия безопасности в туризме</b>	Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК



			5, ОК 9
<b>Тема 9. Послепродажное обслуживание</b>	Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 10. Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта</b>	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 11. Разработка рекламного материала</b>	Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 12. Выставочная деятельность в туризме</b>	Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 13. Не рекламные методы продвижения турпродукта</b>	Не рекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 14. Взаимодействия турагента с туроператором</b>	Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта.	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 15. Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы</b>	Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала. Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Оформление помещений. Информация для посетителей. Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации	<b>8</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 16. Договорные отношения между турагентством и туроператором</b>	Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)	<b>4</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 17. Взаимоотношения между</b>	Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3,

<b>турагентством и потребителем</b>	переговорах. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов		ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Тема 18. Понятие и классификация туристских формальностей</b>	Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. основополагающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>50</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Всего</b>		<b>146</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Предоставление турагентских услуг»

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по Профессиональным дисциплинам.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> – Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> – Режим доступа: по подписке.
3. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. - Москва : Директ-Медиа, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-4499-3378-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2144487> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851> – Режим доступа: по подписке.
2. Гурьев, А. В. Правовые аспекты предупреждения банкротства туроператора: Монография / Гурьев А. - Москва :Юстицинформ, 2023. - 252 с.: ISBN 978-5-7205-1355-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005912> – Режим доступа: по подписке.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Предоставление турагентских услуг»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике